

Coordination effectiveness at the Central One-Stop Integrated Service Center (PTSP) of Indonesian Investment Coordinating Board (BKPM)

Muhammad Khoirul Anwar

Abtsract

A long history of public service in Indonesia, found its momentum in 2009 when the Government promulgated Law No. 25 of 2009 concerning public services. The strategy adopted to accelerate the improvement of the quality of public services is through the establishment of One-Stop Integrated Service center both at the Central and the Regional Government. In terms of strengthening the existence of PTSP, the Government has issued Presidential Regulation number 97 of 2014 concerning the Implementation of PTSP. The establishment of the Central PTSP is based on Presidential Instruction No. 4 of 2015. As a new institution consisting of many other institutions (Ministries and Institutions), the main problem and challenges simultaneously faced by PTSP are coordination. Therefore, this study will look at the actual conditions or capture the application of coordination in the Central PTSP, which includes, the form / model of delegation or delegation of authority, coordination patterns, factors that influence the implementation of coordination, coordination effectiveness and satisfactory level of society with the Central PTSP. This research method is descriptive using qualitative analysis techniques. Research underwent at Central PTSP of BKPM RI. The interviewee in this study was Chief of responsible for Central PTSP, Institutions and users. The output of this research is the paper of which are published in the National Journal of ISSN (open source journal system) and presented in National Seminar, as well providing a policy brief to the Head of BKPM.

Based on observations and discussions with informants, the results show the following: there are 4 (four) models, namely a). Licensing and non-licensing which were fully delegated to BKPM (Central PTSP); b) The application is received by Liasion Offices of Ministries and Institution and then processed by coresponding staff placed at the Central PTSP, then submitted to BKPM for signature and publication. c) Liasion Offices of Ministries and Institution placed at BKPM and subsequently processed in the Ministry / Institution until signing, for then afterwards submitted to BKPM for publication. d) No process

delegation, but to provide a place to receive the application file by LO at the Central PTSP, but the entire process is still carried out in the corresponding Ministry / Institution. While the coordination pattern that occurs in the Central PTSP, in accordance with the authority delegation model, namely there is the nature of submitting reports, carried out by Echelon I officials and echelon II officials with higher intensity. The third coordination pattern shows lower intensity and the last is more to the provision of facilities and practices. The most influential factor in the implementation of coordination at the Central PTSP was the commitment of the leaders. While the most perceived obstacle is still the high ego of Ministries and Institutions especially in the integration of the systems in each Ministries and Institutions into SPIPISE (Electronic based system of information and investment licensing)

The effectiveness of coordination can be seen from the realization of investments, awards received by the Central PTSP and an increase in the ease of business index in Indonesia and the existence complaints' management at the Central PTSP Center. Community satisfaction with the Central PTSP at 2015 was very good, but then found decrease in the level of satisfaction until the 2017 the index of society satisfaction was good. Until this research ends, the Central PTSP underwent a very fundamental change after the issuance of Government Regulation (PP) Number 24 of 2018 concerning Electronic based integrated Business Licensing Service since June 21, 2018. The suggestions that can be given are as follows; all stakeholders must seriously realize the objectives set out in the PP, especially in the establishment of the Online Single Submission (OSS) Institution and make the OSS Institute a center of excellence (excellent service). Providing assurance of certainty for all OSS Institution products can be received by all stakeholders from the Central, Provincial and District / City Government levels, law enforcement officers, and banking / financial institutions and the community. Ensuring that software and hardware can operate continuously 24 hours a day, 7 days a week without any doubt about the occurrence of disruptions caused by technical or non-technical matters (electricity supply, lack of spare parts, existence of data server backup, hackers, etc.) The guarantee is in the form of strong and earnest commitment from the President, the Minister and the Officials related to the sustainability of the OSS Institution in the "Integrity Pact" signed jointly, including the arrangement of coordination authority.

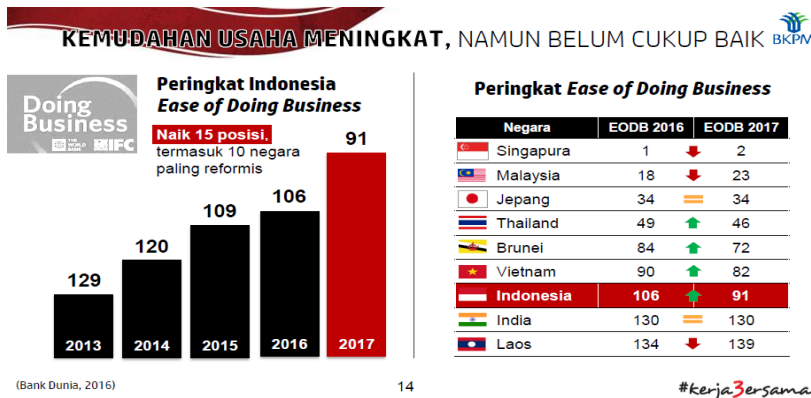
Keywords: *Coordination, PTSP Center, Quality of public services, Society Satisfaction Index, Complaint Handling System.*

A. Pendahuluan

Sejarah panjang pelayanan publik di Indonesia, menemukan mementumnya pada tahun 2009, ketika Pemerintah mengundang Undang-Undang Republik Indonesia (RI) Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. UU ini merupakan langkah nyata Pemerintah Indonesia untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga Indonesia dapat berdiri sejajar dengan Negara-Negara maju, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan UU pelayanan publik, UU RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan UU RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan paket perundangan yang bertujuan untuk mempercepat terwujudnya pelayanan prima di Indonesia. Strategi yang efektif diantaranya melalui pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) baik di Pusat dan di Daerah.

Keberadaan PTSP Pusat setelah diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 26 Januari 2015 dengan tujuan diantara adalah memperbaiki daya saing dan kemudahan berinvestasi di Indonesia, sebagaimana tampak dalam gambar berikut:

Gambar 1. Peningkatan kemudahan berusaha



Sumber : BKPM RI, <http://ksp.go.id/wp-content/uploads/2017/10/BKPM-3-Tahun-Pemerintahan-Jokowi-JK-1.pdf>

Data tersebut menunjukkan peningkatan dari tahun 2013 hingga 2017, menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan khususnya pada tahun 2017, yakni naik sebesar 15 peringkat dan secara agregat peringkat Indonesia telah naik 38 peringkat. Namun demikian posisi Indonesia masih jauh dibawah Singapura (peringkat 2), Malaysia (peringkat 23), Thailand (peringkat 46), Brunei (peringkat 72), dan Vietnam (peringkat 82). Peningkatan peringkat tersebut merupakan perbaikan beberapa faktor diantaranya tampak dalam gambar berikut :

Gambar 2: Bidang-bidang yang mengalami perbaikan

REFORMASI TERUS BERJALAN, TANTANGAN MASIH BANYAK



 <p>Memulai usaha lebih mudah & murah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada lagi syarat modal minimal. • Pendaftaran PT online, selesai hitungan menit. • Pengurangan biaya notaris. 	 <p>Penyambungan listrik lebih murah & cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> • -20% biaya sambungan (Rp969 → Rp775 /VA). • -15% biaya SLO (Rp17,5 → Rp15 /VA). • 22 hari proses (sebelum: 80 hari).
 <p>Pendaftaran properti lebih cepat & murah</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 hari pengecekan sertifikat (sebelum: 3 hari). • Pendaftaran Peralihan Hak & PBB paralel. • Pengurangan PPH penjualan lahan/bangunan. 	 <p>Lapor bayar pajak lebih mudah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online untuk PPh Badan, PPN & BPJS. • Penurunan tarif <i>capital gain tax</i>. • Peningkatan batas atas kontribusi BPJS Kes.
 <p>Mendirikan bangunan lebih mudah</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 kali inspeksi bangunan (sebelum: 4 kali). • UKL/UPL tidak disyaratkan. • SLF & TDG diproses paralel. 	 <p>Penegakkan kontrak lebih pasti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tercepat Pengadilan Gugat Sederhana. • 25 hari proses (sebelum: 471 hari).
 <p>Perdagangan internasional lebih cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses impor menggunakan <i>electronic single billing system</i>. 	 <p>Memperoleh kredit lebih mudah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akses informasi perkreditan melalui LPJP (Pefindo Biro Kredit) yang menyediakan skor kredit ke bank/lembaga keuangan.

15
#kerja3ersama

Sumber : BKPM RI, <http://ksp.go.id/wp-content/uploads/2017/10/BKPM-3-Tahun-Pemerintahan-Jokowi-JK-1.pdf>

Mencermati fenomena tersebut menunjukkan posisi PTSP Pusat sebagai garda terdepan sebagai bukti keseriusan Pemerintah dalam memperbaiki iklim investasi di Indonesia. PTSP Pusat ini juga merupakan bentuk pelaksanaan Peraturan Presiden nomor 97 tahun 2104 tentang PTSP sekaligus sebagai contoh pelaksanaan PTSP bagi seluruh PTSP di Inodonesia. Sebagaimana diketahui keberadaan PTSP Pusat merupakan instansi baru yang diresmikan awal 2016 dengan target yang sangat tinggi, maka kelancara dan keberhasilanya sangat bergantung kepada baiknya koordinasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pendelegasian, pelimpahan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan terkait dengan banyaknya Instansi yang tergabung dalam PTSP Pusat?

2. Bagaimana pola koordinasi PTSP Pusat dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat?
3. Apa saja faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan koordinasi di PTSP Pusat dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat?
4. Bagaimana efektivitas koordinasi di PTSP Pusat dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat?
5. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP Pusat?

B. Tinjauan Pustaka

1. Hasil Penelitian PTSP

Berdasarkan laporan penelitian KPPOD, 2017; Pemerintah Propinsi DKI Jakarta bekerjasama dengan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) dan *Foreign and Commonwealth Office (FCO)-British Embassy* menunjukkan bahwa kelembagaan dan kewenangan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Propinsi DKI Jakarta dari sebelum disahkannya Perda tentang penyelenggaraan PTSP hanya bertindak sebagai kurir layakna kantor pos. Setelah terbitnya Perda nomor 12 tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah DKI Jakarta, khususnya tentang Penyelenggaraan PTSP telah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada PTSP. Kewenangan PTSP yang tertuang dalam Perda tersebut mengarah pada konsep PTSP yang ideal dan paripurna, yakni segala urusan pelayanan izin bermula, berproses dan berakhir di PTSP. Hal ini akan memperpendek rantai birokrasi perizinan di Jakarta karena masyarakat tidak lagi mendatangi banyak tempat untuk mengurus berbagai macam izin/non izin.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok negara, disamping tugas pembangunan dan pemberdayaan. Terdapat Dua pengertian dalam pelayanan publik yang berimplikasi pada ruang lingkup yang berbeda, yaitu pelayanan publik yang diartikan sebagai pelayanan (1) yang disediakan pemerintah, dan (2) yang dituntut oleh publik. Pada pengertian pertama (umumnya dianut oleh negara-negara berkembang), lingkup pelayanan publik dibatasi pada apa yang bisa dilakukan dan disediakan pemerintah sesuai dengan aturan yang berlaku dan anggaran yang tersedia. Dalam pengertian sering dikenal dengan istilah *civic service*, yakni pelayanan publik yang tidak membedakan pada kemampuan bayar masyarakat. Dalam konteks yang kedua (umumnya dianut oleh negara-negara maju), ruang lingkungannya sedemikian luas menyangkut seluruh hak-hak warganegara yang tercantum dalam konstitusi. Definisi pelayanan publik lebih ditilik dari aspek politik dan sosial budaya untuk memenuhi hak warga negara, dimana semua pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi hak-hak publik harus tersedia, baik yang dapat disediakan oleh pemerintah maupun oleh sektor swasta.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar merupakan sebuah ukuran yang di digunakan untuk menakar tingkat kualitas pelayanan. Mengacu pada rumusan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 2 (7) standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau, dan terukur

Maka dalam pasal 20 UU nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan. (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan di atas dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Selanjutnya dalam pasal 21 UU nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa (1) Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana.

4. Koordinasi

Pengertian koordinasi menurut pendapat Hasibuan (2005:85) adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen (6M) dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam

mencapai tujuan organisasi. Koordinasi itu sangat penting dalam suatu organisasi, sesuai dengan pendapat Hasibuan (2005:86) sebagai berikut:

1. Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekcoakan dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
2. Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan organisasi.
3. Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
4. Supaya semua unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-masing individu pegawai harus membantu tercapainya tujuan organisasi.
5. Supaya semua tugas, kegiatan dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang diinginkan.

Selanjutnya Handyaningrat (1989:80), menyebutkan bahwa koordinasi dalam proses manajemen dapat diukur melalui indikator :

1. Komunikasi
 - a. Ada tidaknya informasi
 - b. Ada tidaknya alur informasi
 - c. Ada tidaknya teknologi informasi
2. Kesadaran Pentingnya Koordinasi
 - a. Tingkat pengetahuan pelaksana terhadap koordinasi
 - b. Tingkat ketaatan terhadap hasil koordinasi
3. Kompetensi Partisipan
 - a. Ada tidaknya pejabat yang berwenang terlibat
 - b. Ada tidaknya ahli di bidang pembangunan yang terlibat
4. Kesepakatan, Komitmen, dan Insentif Koordinasi
 - a. Ada tidaknya bentuk kesepakatan
 - b. Ada tidaknya pelaksana kegiatan

- c. Ada tidaknya sanksi bagi pelnggar kesepakatan
- d. Ada tidaknya insentif bagi pelaksana koordinasi

5. Kontinuitas Perencanaan

- a. Ada tidaknya umpan balik dari obyek dan subyek pembangunan
- b. Ada tidaknya perubahan terhadap hasil kesepakatan

Pengukuran pelaksanaan koordinasi ditujukan untuk mencapai efektivitas kerja organisasi, yang oleh Siagian (2007:24) efektivitas adalah aktivitas pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditetapkan. Sebagaimana pendapat dari Soedjadi (2003:37) bahwa efektivitas adalah untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai waktu yang ditetapkan (*target achieved* misalnya, angka produksi, ekspor, *income* bertambah, presentase lulusan suatu sekolah bertambah, jumlah pegawai terdidik meningkat, jumlah keputusan yang dikeluarkan bertambah dan lain-lainnya).

Mengacu pada devinisi koordinasi tersebut, maka koordinasi di PTSP Pusat adalah upaya yang dilaksanakan oleh Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia guna mencapai keselarasan, keserasian dan keterpaduan melalui kegiatan komunikasi; peningaktan kesadaran pentingnya koordinasi; peningkatan kompetensi partisipan; membangun kesepakatan, komitmen, dan insentif; serta kontinuitas dalam perencanaan di PTSP pusat.

5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pengertian tentang PTSP, sebagai mana disebutkan didalam Peraturan Presiden nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu , bahwa Pasal 1 (1) Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. (2) Penyelenggara PTSP adalah Pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus.

embentukan PTSP yang menjadi kewajiban baik di Pusat maupun di Daerah (dari tingkat Propinsi dan Kabupaten serta Kota) dikaitkan dengan manfaat atas PTSP tersebut. Berikut tabel yang menunjukkan manfaat dari PTSP.

Tabel 2. Manfaat PTSP

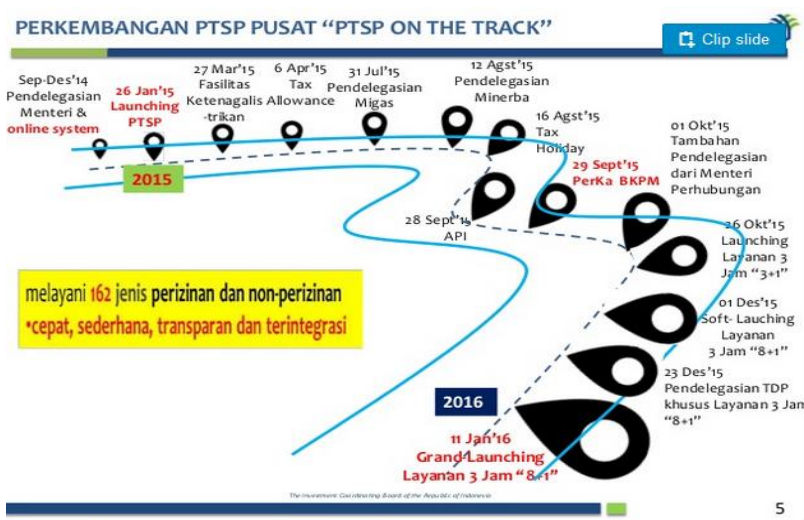
MANFAAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> • Beban administratif berkurang • Meningkatkan jumlah formalisasi usaha • Meningkatkan investasi di daerah • Memperbaiki citra kinerja pemerintah
Dunia Usaha	<ul style="list-style-type: none"> • Terhindar dari ekonomi biaya tinggi • Akses terhadap berbagai sumber daya semakin meningkat.
Masyarakat Umum	<ul style="list-style-type: none"> • Memperoleh haknya sebagai warga negara Indonesia untuk mendapat pelayanan prima

Sumber : Laporan KPPOD, 2017:9

Dengan manfaat tersebut, maka tidak ada alasan bagi Pemerintah untuk tidak memberikan perhatian yang serius kepada PTSP. Meskipun dalam perjalanannya pembentukan PTSP bukanlah yang mudah. Hal ini disebabkan

oleh keengganan para pimpinan Kementerian/Lembaga di Pusat dan Dinas/Badan di Daerah yang menjadikan perijinan juga nonperijinan sebagai komoditas (sumber kekuasaan bahkan sumber pendapatan) yang dapat diperdagangkan. Berikut gambaran perjalanan berliku PTSP Pusat hingga seperti saat ini:

Gambar 6. Jalan berliku PTSP Pusat



Sumber : Paparan PTSP Pusat 2016

Dengan dikeluarkannya Perpres nomor 97 tahun 2014 keberadaan PTSP mendapatkan legitimasi yang sangat kuat sebagai sebuah Institusi hingga dimungkinkan untuk melakukan terobosan (inovasi-inovasi) yang sistematis khususnya untuk mempercepat perbaikan periklat baik dalam daya saing maupun dalam kemudahan berusaha. Sebagaimana halnya peraturan lainnya, Perpres tentang PTSP juga memberikan hak dan kewajiban bagi setiap pihak yang berkepentingan (Kementerian, Lembaga, Masyarakat Pengguna dan pihakpihak lainnya).

6. Kepuasan Masyarakat

Secara sederhana kepuasan adalah kondisi yang dirasakan oleh pengguna pelayanan setelah menerima pelayanan dari penyelenggara layanan. Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

Sebagaimana Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat pasal 1 (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun unsur-unsurnya meliputi; 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan 9) Sarana dan prasarana.

C. Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian adalah Analitis Kualitatif dengan Jenis Penelitian Deskriptif di PTSP Pusat pada BKPM RI. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara, yaitu : Observasi, Wawancara Mendalam, dan Telaah dokumentasi. Informan ditentukan secara purposif, yakni Informan dari Pimpinan BKPM RI dan para Penanggungjawab masing-masing Instansi dan Informan pengguna (masyarakat) ditentukan secara acak.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

1.a. Sejarah Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia (BKPM RI)

Secara yudridis BKPM RI mulai berdiri sejak tahun 1973, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 1973 tentang Pembentukan Lembaga Badan Koordinasi Penanaman Modal. Selanjutnya untuk memperkuat peran BKPM dalam mendorong iklim investasi yang kondusif, maka keberadaan BKPM ditetapkan berdasarkan Undang-Undang tentang Penanaman Modal pada tahun 2007. BKPM menjadi sebuah lembaga Pemerintah yang menjadi koordinator kebijakan penanaman modal, baik koordinasi antar instansi pemerintah, pemerintah dengan Bank Indonesia, serta pemerintah dengan pemerintah daerah maupun pemerintah daerah dengan pemerintah daerah. BKPM juga diamanatkan sebagai badan advokasi bagi para investor, baik investor Asing maupun investor Dalam Negeri. Advokasi tersebut misalnya menjamin tidak adanya ekonomi biaya tinggi, jaminan terhadap perlindungan investasi, kemudahan dalam perpajakan, dan lain sebagainya.

1.b. Tugas Pokok BKPM

Tugas pokok BKPM RI adalah melaksanakan koordinasi kebijakan dan pelayanan di bidang penanaman modal berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.c. Fungsi BKPM

Adapaun fungsi BKPM RI adalah sebagai berikut:

1. Pengkajian dan pengusulan perencanaan penanaman modal nasional
2. Koordinasi pelaksanaan kebijakan nasional di bidang penanaman modal
3. Pengkajian dan pengusulan kebijakan pelayanan penanaman modal

4. Penetapan norma, standar, dan prosedur pelaksanaan kegiatan pelayanan penanaman modal
5. Pengembangan peluang dan potensi penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha
6. Pembuatan peta penanaman modal di Indonesia
7. Koordinasi pelaksanaan promosi serta kerjasama penanaman modal
8. Pengembangan sektor usaha penanaman modal melalui pembinaan penanaman modal. antara lain meningkatkan kemitraan, meningkatkan daya saing, menciptakan persaingan usaha yang sehat, dan menyebarkan informasi yang seluas-luasnya dalam lingkup penyelenggaraan penanaman modal
9. Pembinaan pelaksanaan penanaman modal, dan pemberian bantuan penyelesaian berbagai hambatan dan konsultasi permasalahan yang dihadapi penanam modal dalam menjalankan kegiatan penanaman modal
10. Koordinasi dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu
11. Koordinasi penanam modal dalam negeri yang menjalankan kegiatan penanaman modalnya di luar wilayah Indonesia
12. Pemberian pelayanan perizinan dan fasilitas penanaman modal
13. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksanakan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, keuangan, hukum, kehumasan, kearsipan, pengolahan data dan informasi, perlengkapan dan rumah tangga; dan
14. Pelaksanaan fungsi lain di bidang penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.d. Organisasi PTSP Pusat

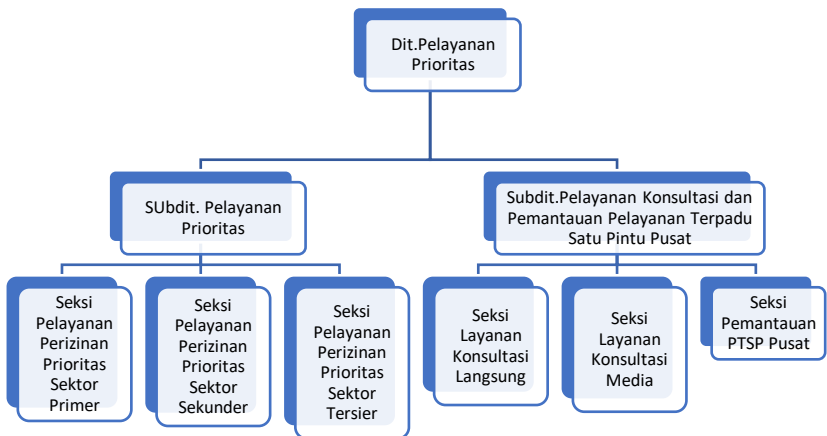
Keberadaan PTSP merupakan amanah dari Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sementara itu PTSP Pusat merupakan implementasi yang dilaksanakan berdasarkan Instruksi Presiden No. 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Koordinasi Penanaman Modal. Keberadaan PTSP Pusat merupakan implementasi nyata dari fungsi strategis BKPM RI khususnya di Bidang Pelayanan Penanaman Modal. Keberadaan PTSP Pusat selanjutnya diletakkan pada Direktorat Pelayanan Prioritas sebagaimana tertuang dalam Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 90/SK/2007 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja BKPM. Dalam Pasal 246, menyebutkan ketentuan tentang Kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal, sbagai berikut:

Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal terdiri atas:

- a. Direktorat Pelayanan Aplikasi;
- b. Direktorat Pelayanan Perizinan;
- c. Direktorat Pelayanan Fasilitas; dan
- d. Direktorat Pelayanan Prioritas.

Keberadaan Direktorat Pelayanan Prioritas disebutkan dalam Pasal 279A, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis dan penyelenggaraan layanan perizinan prioritas penanaman modal serta melakukan koordinasi dan pemantauan atas pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat. Adapun fungsinya adalah, sebagai berikut: (Pasal 279B). Dari ketentuan tersebut, Struktur Direktorat Pelayanan Prioritas, sebagaimana tampak pada gambar berikut:

Gambar 8: Struktur Organisasi Direktorat Pelayanan Prioritas



E. Hasil dan Pembahasan

E.1. Bentuk pendelegasian dan pelimpahan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan di PTSP Pusat.

Bentuk pendelegasian dan pelimpahan wewenang di PTSP Pusat sesuai penjelasan Direktur Pelayanan Prioritas, bahwa di PTSP Pusat terdapat 4 (empat) jenis pendelegasian dan pelimpahan kewenangan, yakni :

1. Dilimpahkan 100 % kepada BKPM, permohonan pemrosesan dokumen, penandatanganan hingga penerbitan dokumen dilaksanakan sepenuhnya oleh BKPM melalui SPEPIS/online sistem.
2. Permohonan diterima oleh Lesson Officers (LO) dan diproses di Back Office (BO) oleh Staf Kementerian/Lembaga yang ditempatkan di PTSP Pusat di BKPM. Selanjutnya serahkan kepada BKPM untuk ditanda tangani dan diterbitkan.

3. Permohonan diterima oleh Lesson Officers (LO) yang ditempatkan di BKPM dan untuk selanjutnya diproses di Kementerian/Lembaga hingga penandatanganan. Selanjutnya diserahkan ke BKPM untuk diterbitkan.
4. Tidak dilimpahkan, namun disediakan tempat untuk penerimaan berkas permohonan diterima oleh LO di PTSP Pusat di BKPM. Seluruh proses tetap dilaksanakan di Kementerian/Lembaga yang bersangkutan.

Sumber : Wawancara diolah

E.2. Pola koordinasi berdasarkan bentuk pendelegasian dan pelimpahan kewenangan yang terjadi di PTSP Pusat.

Pola Koordinasi yang terjadi di PTSP Pusat menyesuaikan dengan model pendelegasian kewenangan , sebagaimana dijelaskan oleh Direktur Pelayanan Prioritas, sebagai berikut:

1. Pelayanan prizinan yang dilimpahkan 100 % kepada BKPM, permohonan pemrosesan dokumen, penandatanganan hingga penerbitan dokumen dilaksanakan sepenuhnya oleh BKPM melalui SPEPISE/online sistem. Pola koordinasi sepenuhnya berada diinternal BKPM.
2. Permohonan diterima oleh Lesson Officers (LO) dan diproses di Back Office (BO) oleh Staf Kementerian/Lembaga yang ditempatkan di PTSP Pusat di BKPM. Selanjutnya serahkan kepada BKPM untuk ditanda tangani dan diterbitkan. Pola Koordinasi dalam model ini dilaksanakan oleh Pejabat Eselon I masing-masing Instansi. Pada tahap awal hampir semua Pejabat Eselon I Instansi berkantor di PTSP Pusat untuk memastikan bahwa semua urusan yang diselenggarakan di PTSP Pusat berjalan secara efektif.
3. Permohonan diterima oleh Lesson Officers (LO) yang ditempatkan di BKPM dan untuk selanjutnya diproses di Kementerian/Lembaga hingga penandatanganan. Selanjutnya diserahkan ke BKPM untuk diterbitkan.

Pola koordinasi dalam model ini hampir sama dengan model ke 2, namun intensitasnya lebih rendah.

4. Tidak dilimpahkan, namun disediakan tempat untuk penerimaan berkas permohonan diterima oleh LO di PTSP Pusat di BKPM. Seluruh proses tetap dilaksanakan di Kementerian/Lembaga yang bersangkutan. Pola koordinasi dalam model ini intensitasnya lebih rendah dari model ke 2 dan ke 3. BKPM hanya menyediakan fasilitas berupa sarana-prasarana di PTSP Pusat.

Sumber : Wawancara diolah

E.3. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan koordinasi di PTSP Pusat baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan koordinasi dapat dijelaskan melalui unsur-unsur, diantaranya adalah; Komunikasi; Adanya kesadaran terhadap pentingnya koordinasi; Kompetensi setiap partisipan; Adanya kesepakatan, Komitmen dan Insentif serta kontinuitas perencanaan koordinasi. Demikian hal di PTSP Pusat, kesemua unsur ini dapat dilihat dan dibuktikan, sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Pusat Data dan Informasi BKPM, sebagai berikut :

“...kami memberikan perhatian penuh terhadap unsur-unsur yang berpengaruh terhadap efektivitas koordinasi, seperti komunikasi, Adanya kesadaran terhadap pentingnya koordinasi; Kompetensi setiap partisipan; Adanya kesepakatan, Komitmen dan Insentif serta kontinuitas perencanaan koordinasi. Misalnya untuk pengelolaan informasi, kami menyediakan SPIPISE untuk menjamin bahwa alur informasi dari mulai permohonan hingga penyerahan kepada masyarakat sesuai dengan standar. Hal ini tentu membutuhkan komunikasi yang intensif diantara instansi terkait, sekalipun terhadap perizinan yang sudah didelegasikan /diserahkan sepenuhnya kepada BKPM”. Dalam anggaran PTSP Pusat juga disediakan insentif khusus untuk setiap SDM (LO Kementerian/Lemabaga) yang terlibat.

Demikian pula terkait dengan fasilitas lain, seperti pengembangan SDM, yakni dengan memberikan kesempatan kepada setiap LO K/L untuk mengikuti program-program pengembangan SDM baik di Dalam Negeri maupun di Luar Negeri. Demikian juga unsur-unsur lainnya, seperti kesadaran akan pentingnya koordinasi dan kami terus berupaya untuk menjaga dan mengembangkan komitmen setiap Instansi di PTSP Pusat ini”.

Sumber : Wawancara, diolah

Namun demikian, bukan berarti koordinasi di PTSP Pusat tidak terdapat hambatan baik yang bersifat vertikal maupun fungsional. Seperti dijelaskan oleh Direktur Pelayanan Prioritas dan Kepala Pusata Data dan Informasi, sebagai berikut:

“...kami menyadari bahwa koordinasi selalu dinamis dan tidak sedikit hambatan yang kami temui. Namun demikian selaku penanggung jawab PTSP Pusat kami berupaya untuk meminimalisir gejala yang tampak dengan memberikan ruang yang luas bagi setiap Instansi baik antar Pimpinan, dan khususnya LO yang ditugaskan di PTSP Pusat untuk mengkomunikasi segala hal yang dapat mengganggu efektivitas penyelenggaraan pelayanan di PTSP Pusat. Hambatan tersebut diantaranya adalah masih kuatnya ego di masing-masing K/L (ego sektoral). Bahkan terkait dengan pembangunan dan pengembangan sistem, kami menyediakan SPIPISE dan memfasilitasi integrasi bahkan membuatkan sitem terkait dengan opsional K/L, namun hal tersebut hingga kini belum bisa kami tuntaskan karena banyak hal yang masih “digandoli” oleh K/L. Meskipun kami telah membuka seluasnya-luasnya komunikasi dengan K/L khususnya dengan para LO yang ditugaskan di PTSP Pusat, namun kenyataanya K/L masih belum juga menyerahkan dan menyetujui penggunaan SPIPISE sebagai platform tunggal dalam penyelenggaraan PTSP Pusat. Berbagai pendekatan terus dilakukan untuk menjamin kelancaran dan keefektivan penyelenggraan pelayanan di PTSP Pusat, bahkan tidak jarang Pimpinan BKPM dijadwalkan untuk bersafari (berkunjung) kesetiap K/L untuk mendapatkan perhatian dan dukungan dari pejabat dimasing-masing K/L.

Sumber : Wawancara, diolah

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa upaya untuk mengatasi hambatan dalam koordinasi, penanggung jawab PTSP Pusat menekankan praktek pemerintahan yang baik yang diantaranya adalah adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi stake holders dan lain sebagainya. Praktek pemerinahan yang baik tentu bukan atu-satunya cara untuk mengatasi hambatan dalam koordinasi, namun demikian dengan melaksnakan prinsi kepemerintahan yang baik dapat membangun kolaborasi yang yang baik antara BKPM dan seluruh Instansi yang terlibat dalam PTSP Pusat.

E.4. Efektivitas koordinasi di PTSP Pusat dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat.

Efektivitas koordinasi di PTSP Puat dalam penyelenggaraan pelayanan dapat dibuktikan dengan tercapainya taget investasi dan adanya pengelolaan pengaduan yang efektif. Capaian target investasi dapat kita lihat dalam tabel berikut :

Tabel 7: Target dan Realisasi

No.	Tahun	Target	Realisasi	Keterangan
1.	2015	519.5 T	545.4 T	Positif 4 %
2.	2016	594.8 T	612.8 T	Positif 3 %
3.	2017	678.8 T	692.8	Positif 2 %
4.	Triwulan I 2018	191.25 T	185.3 T	Minus 4 %

Sumber : Data diolah

Data realisasi investasi triwulan I memang masih menunjukkan minus 4 %, namun hal tersebut belum bisa dijadikan ukuran bahwa realisasi investasi tahun 2018 gagal mencapai terget. Realisasi investasi selama tahun 2015, 2016 dan 2017 menunjukkan capaian positif, yakni masing-masing melampaui target sebsar 4%, 3% dan 2%. Meskipun terlihat menurun, namun tetap melebihi target.

Efektivitas koordinasi PTSP Pusat juga bisa dilihat dari capaian pemeringkatan beberapa lembaga survey internasional tentang kondisi perekonomian Indonesia. Sebagaimana disampaikan oleh Presiden dalam pidato pengantar APBN tahun 2019, seperti tampak pada gambar berikut:

Gambar 13: Posisi kemudahan berusaha Indonesia



Sumber: KSP 2018

Kemudahan berusaha merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi khususnya yang terkait dengan kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan. Berbagai paket ekonomi telah dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia untuk memacu pertumbuhan ekonomi sekaligus memperbaiki peringkat kemudahan berusaha serta daya saing sehingga menjadikan Indonesia menjadi salah satu negara yang menarik bagi Investor untuk menanamkan investasinya.

Disamping itu, keberhasilan koordinasi di PTSP Pusat juga dapat dilihat dari efektivitas pengelolaan pengaduan dari instansi penyelenggara

pelayanan publik. PTSP Pusat sangat memberikan perhatian yang sangat serius terhadap pengelolaan pengaduan, seperti dinyatakan oleh Inspektur BKPM sebagai berikut:

“...pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat penting sebagaimana proses-proses lainnya yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya. Jajaran Inspektorat sangat peduli dan serius dalam memproses pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP Pusat. Kami menyadari bahwa penanganan pengaduan merupakan salah satu sumber kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara. Meskipun kami menyadari bahwa tidak semua kewenangan berada pada BKPM, namun sebagai penanggung jawab PTSP Pusat, kami bertekad untuk menuntaskan setiap pengaduan masyarakat, yakni melalui mekanisme koordinasi”.

Sumber : Wawancara diolah

Dari pernyataan tersebut menunjukkan posisi penting dan strategis pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan PTSP Pusat karena orientasi pengelolaan pengaduan dijadikan sebagai bagian tidak terpisahkan dari sisi kualitas dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap PTSP Pusat.

E.5. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di PTSP Pusat.

Ketentuan tentang pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang selanjutnya disusun dalam indeks kepuasan masyarakat, telah diundangkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Selanjutnya Permenpan ini dirubah dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengaturan terbaru tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah Permenpan RB RI NOMOR 14 TAHUN 2017 Tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. PTSP Pusat melaksanakan survey IKM secara periodik 2 (dua) kali dalam 1 tahun, seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 14: Ikhtisar IKM PTSP Pusat dari tahun 2015-2017

No.	Periode	NRR	Setara	Peringkat
1.	IKM semester I Tahun 2015	3.389	84.72	A (sangat Baik)
2.	IKM semester II Tahun 2015	3.088	77.19	B (Baik)
3.	IKM semester I Tahun 2016	3.095	77.38	B (Baik)
4.	IKM semester II Tahun 2016	3.095	77.84	B (Baik)
5.	IKM semester I Tahun 2017	3.111	77.77	B (Baik)
6.	IKM semester II Tahun 2017	3.102	77.56	B (Baik)

Sumber : Data diolah

E.6. Penghargaan

BKPM adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal, selanjutnya dalam Keputusan Presiden ini disingkat BKPM, adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Hingga saat ini BKPM telah banyak menerima penghargaan baik dari Kementerian/Lembaga baik dari dalam negeri bahkan dari Luar Negeri. Diantara Penghargaan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1. 2017** - Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan Hasil Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2016 Indeks Reformasi Birokrasi BKPM 74,23 dengan kategori “BB”
- 2. 2016** - Menteri Keuangan memberikan penghargaan kepada BKPM atas Capaian Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) untuk Laporan Keuangan selama 5 (lima) Tahun berturut-turut untuk Tahun Anggaran 2011-2015

3. **2016** - Standard and Poor's memberikan Predikat investment grade dengan outlook BB+ (positive)
4. **2016** - Japan Credit Rating Agency Ltd. memberikan Predikat investment grade dengan outlook BBB (stable)
5. **2016** - Moody's Investor Service memberikan Predikat investment grade dengan outlook Baa3 (stable)
6. **2016** - Rating and Investment Information Inc. memberikan Predikat investment grade dengan outlook BBB-
7. **2016** - Lembaga Administrasi Negara memberikan penghargaan kepada Pusdiklat BKPM sebagai Instansi Pengakreditasi Diklat Teknis untuk Diklat Teknis Bidang Penanaman Modal
8. **2016** - Menteri Keuangan RI memberikan penghargaan kepada BKPM atas Kontribusi dalam Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
9. **2016** - Sucofindo International Certification Services memberikan Sertifikat SNI ISO 9001:2008 Quality Management Systems-Requirements. Berlaku sejak 5 September 2016 sampai dengan 14 September 2018.
10. **2016** - Ombudsman RI memberikan penghargaan kepada BKPM atas Predikat Kepatuhan Tinggi terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan Peringkat ke-6 (enam), Nilai rata-rata 100 pada Zona Kepatuhan Hijau

Penghargaan yang diterima oleh BKPM merupakan bagian dari *improovement* yang terus menerus dilakukan oleh seluruh jajaran dan *stake holders* yang kebutuhannya terus berkembang. Hal menarik yang ditunjukkan bila dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat, disatu sisi penghargaan yang diterima tidak menyebabkan kepuasan masyarakat meningkat.

F. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan dalam bab 4, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. bentuk pendelegasian, pelimpahan kewenangan dalam penyelenggaraan PTSP Pusat terdapat 4 (empat) model, yakni a). perizinan dan non perizinan yang didelegasikan sepenuhnya kepada BKPM (PTSP Pusat); b) Permohonan diterima oleh LO K/L dan diproses Staf Kementerian/Lembaga yang ditempatkan di PTSP Pusat, selanjutnya serahkan kepada BKPM untuk ditanda tangani dan diterbitkan. c) Permohonan diterima oleh LO K/L yang ditempatkan di BKPM dan untuk selanjutnya diproses di Kementerian/Lembaga hingga penandatanganan. Selanjutnya diserahkan ke BKPM untuk diterbitkan. d) Tidak dilimpahkan, namun disediakan tempat untuk penerimaan berkas permohonan diterima oleh LO di PTSP Pusat, namun seluruh proses tetap dilaksanakan di Kementerian/Lembaga yang bersangkutan.
- b. Pola koordinasi yang terjadi di PTSP Pusat, sesuai dengan model pendelegasian kewenangan, yakni terhadap perizinan dan non perizinan yang didelegasikan secara penuh kepada BKPM, maka pola koordinasi lebih bersifat menyampaikan laporan kepada K/L yang mendelegasikan kewenangan. Pola koordinasi selanjutnya adalah dilaksanakan oleh Pejabat Eselon I masing-masing Instansi. Pada tahap awal hampir semua Pejabat Eselon I Instansi berkantor di PTSP Pusat untuk memastikan bahwa semua urusan yang diselenggarakan di PTSP Pusat berjalan secara efektif. Pola koordinasi berikutnya adalah hampir sama dengan model ke 2, namun intensitasnya lebih rendah dan pola koordinasi

- terakhir adalah BKPM hanya menyediakan sarana dan prasaana yang dibutuhkan oleh K/L yang menyelenggarakan pelayanan di PTSP Pusat sehingga intensitas koordinasi lebih rendah dari model ke 2 dan ke 3.
- c. Faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan koordinasi di PTSP Pusat diantaranya adalah; Komunikasi; Adanya kesadaran terhadap pentingnya koordinasi; Kompetensi setiap partisipan; Adanya kesepakatan, Komitmen dan Insentif serta kontinuitas perencanaan koordinasi.
 - d. Efektivitas koordinasi di PTSP Pusat dapat dilihat dari realisasi investasi yang meningkat tiap tahunnya, yakni pada 2015 meningkat sebesar 4 % dari tahun 2014, pada tahun 2016 meningkat sebesar 3 % dari tahun 2015 dan pada tahun 2017 meningkat sebesar 2%. Dari tahun 2016. Disamping itu adanya peningkatan indeks kemudahan berusaha di Inonesia serta adanya efektifiatas pengelolaan pengaduan di PTSP Pusat.
 - e. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP Pusat sebagaimana ditunjukkan oleh IKM dari tahun 2015 kepuasan masyarakat perada pada level sangat memuaskan. Namun pada tahun berikutnya terjadi penurunan tingkat kepuasan hingga IKM tahun 2017. Meskipun terjadi kenaikan angka kepuasan, namun tidak merubah grade IKM PTSP Pusat.
 - f. Hingga penelitian ini berakhir, PTSP Pusat juga mengalami perubahan yang sangat mendasar setelah diterbitkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang berlaku sejak tanggal pada 21 Juni 2018. PTSP Pusat pada saatini hanya melayani konsultasi dan advokasi investasi yang tetap dibutuhkan oleh masyarakat baik investor maupun para calon investor.

2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian tersebut diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dengan diberlakukanya PP Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang berlaku sejak tanggal pada 21 Juni 2018, hal yang harus diperhatikan adalah :
 - Semua *stake holders* harus bersungguh-sungguh mewujudkan tujuan yang tertuang dalam PP tersebut, khususnya dalam pembentukan Lembaga OSS.
 - Menjadikan Lembaga OSS sebagai pusat keunggulan (*exellent service*) yang dapat memberikan jaminan bagi para investor dan calon investor sehingga tercipta iklim investasi yang kondusif dan berkepastian.
 - Memberikan jaminan kepastian terhadap seluruh produk Lembaga OSS dapat diterima oleh seluruh *stake holders* dari jajaran Pemerintah Pusat, Propinsi dan Kabupaten/ Kota, aparat penegak hukum, dan perbankan/lembaga keuangan serta masyarakat.
 - Memastikan kehandalam perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) dapat beroperasi terus-menerus selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa keraguan terhadap terjadinya gangguan yang disebabkan oleh hal teknis maupun non teknis (pasokan listrik, ketiadaan sparepart, backup data server, hacker, dll).
2. Jaminan berupa komitmen yang kuat dan sungguh-sungguh dari Presiden, Menteri dan para Pejabat terkait dengan keberlangsungan Lembaga OSS yang saat ini berkedudukan di Kemenko Perekonomian dipastikan akan dialihkan sebagai ketentuan PP nomor 24 tersebut kepada BKPM. Jaminan

- ini harus berupa “Pakta Integritas” yang ditanda tangani semua pihak, termasuk pengaturan tentang kewenangan koordinasi.
3. Penyelenggaraan pelayanan oleh Lemabag OSS dalam menyelenggarakan pelayanan harus memenuhi segala ketentuan dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 4. Melakukan kajian yang komprehensif dan luas terkait dengan implementasi PP 24 tahun 2018 ini baik dari segi legal formal, Pengelolaan dan Pengembangan SDM, Penjaminan mutu gerhadap produk-produknya, Pengelolaan dan Pengembangan Sistem terkait dengan kehandalan dan keamananya.
 5. Ruang lingkup Lembaga OSS yang sangat luas hingga ke Daerah (Propinsi dan Kabupaten/Kota), maka harus dipastikan bahwa para Kepala Daerah beserta jajaranya tunduk dan mamatuhi segala ketentan terkait Lembaga OSS. Oleh karena itu baik kewenangan dan terutama anggaran harus mampu menjangkau hingga ke Daerah.

Daftar Pustaka

- Anwar, M. Khoirul, 2016, **pelayanan terpadu satu pintu sebagai model mewujudkan pelayanan prima di Indonesia**, Jurnal Swatantra Edisi...
- Anwar, Muhammada Khoirul dan Satriya Nugraha, 2011, **Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Bukan Mimpi**, Surabaya, Narotama University Perss
- Davis, Keih, dan John Anewstro, 1996, **Perilkau Dalam Organisasi**, edisi ketujuh, Jakarta, Erlangga
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1996, **Organisasi Jilid 1 & 2** Edisi Kedelapan, Editor Saputra, Lyndon Jakarta, Binapura Aksara
- Handyaningrat, Soewarno 1998, **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, Jakarta : PT.Toko Gunung Agung

- Handayaniingrat, Soewarno, 1989, **Administrasi pemerintahan dalam pembangunan nasional**, Jakarta, Haji Masagung
- Handoko, T. Hani, 2003, **Manajemen Personalian dan Sumberdaya Manusia**, Yogyakarta, BPFE
- Hasibuan, Malayu, 2007, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, Bumi Aksara
- Ndraha, Talizuduhu, (2003) **Kybernology**, Jakarta, Rineka Cipta
- Syafiie, Inu Kencana, 2011, **Manajemen Pemerintahan**, BandungPustaka Reka Cipta
- Su'udia, Cynthia, 2015. **Pengawasan Ombudsman Dan komisi pelayanan publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi (Studi Di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur**, Tesis Universitas Brawijaya, Malang
- Laporan Penelitian KPPOD, 2017, **Badan Pelayanan Terpadu Satu Pinti (BPTSP) Propinsi DKI Jakarta: Perspektif Kewenangan dan Kelembagaan**, Jakarta, kppod.org
- Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, 2017, **Panduan Pemsyarakatan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesai Tahun 1945 dan Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia**; Sekretariat Jendral MPR RI, Cetakan Keenambelas, Hal 60-63. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia & Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2011, Jakarta Ombudsman RI
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
<https://dpmptsp.bantenprov.go.id/upload/regulasi/perpres-97-tahun-2014.pdf>
- Perpres nomor 87 tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar/Satgas Saber Pungli, <http://setkab.go.id/inilah-perpres-nomor-872016-tentang-satuan-tugas-sapu-bersih-pungutan-liar/>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan

Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/bn/2017/bn708-2017.pdf>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar
 Pelayanan Publik,
<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/bn/2017/bn708-2017.pdf>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
 Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian
 Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
<http://peraturan.go.id/kementerian-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-17%20tahun%202017-tahun-2017.html>
 Tiga Tahun Pemerintahan Jokowi-JK, BKPM 2017,
<http://ksp.go.id/wp-content/uploads/2017/10/BKPM-3-Tahun-Pemerintahan-Jokowi-JK-1.pdf>